

**PENGARUH LOKASI DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFÉ BERTEMU
KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

Siska Nabila Pebrianti
201910160311485

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

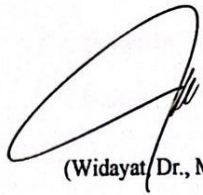
**PENGARUH LOKASI DAN STORE ATMOSPHERE
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFÉ BERTEMU
KOTA PASURUAN**

Oleh :

**Siska Nabila Pebrianti
201910160311485**

Malang, 09 September 2023

Pembimbing I,



(Widayat Dr., M.M.)

Pembimbing II,



(Novi Puji Lestari, SE., MM)

SKRIPSI

PENGARUH LOKASI DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE BERTEMU KOTA PASURUAN

Oleh :

Siska Nabila Pebrianti

201910160311485

Diterima dan disetujui
pada tanggal 07 Oktober 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Widayat, M.M.

Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH LOKASI DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFE BERTEMU KOTA PASURUAN

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Siska Nabila Pebrianti

NIM : 201910160311485

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 07 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. M. Jihadi, M.Si.

Penguji II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.B.A.

Penguji III : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Siska Nabila Pebrianti
NIM : 20191016031148
Program Studi : Manajemen
Surel : Siskafebrianti125@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 07 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Siska Nabila Pebrianti

PENGARUH LOKASI DAN STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI CAFÉ BERTEMU KOTA PASURUAN

Siska Nabila Pebrianti

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email: siskafebrianti125@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen di Café Bertemu. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen dari Café Bertemu yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Store atmosphere berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Lokasi dan store atmosphere secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. selain itu, didapatkan pula koefisien dari *adjusted* R-Square sebesar 0.480 dimana angka tersebut menjelaskan bahwa variabel lokasi (X1) dan store atmosphere dapat menjelaskan variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 0.480 atau yang dipersentasekan sebesar 48%. sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Lokasi, Store Atmosphere, Kepuasan, Café Bertemu.

THE INFLUENCE OF ATMOSPHERE LOCATION AND STORE ON CONSUMER SATISFACTION IN CAFÉ MEET PASURUAN CITY

Siska Nabila Pebrianti

**Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University of Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email: siskafebrianti125@gmail.com**

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of location and store atmosphere on consumer satisfaction at Café Bertemu. This research is a type of quantitative research. The number of samples used in this research was 100 respondents who were consumers of Café Bertemu who were selected using an accidental sampling technique. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis using SPSS software. The research results show that location partially has a positive effect on consumer satisfaction. Store atmosphere has a positive effect on consumer satisfaction. Location and store atmosphere together influence consumer satisfaction. Apart from that, a coefficient of adjusted R-Square was also obtained of 0.480, where this figure explains that the location variable (X1) and store atmosphere can explain the consumer satisfaction variable (Y) of 0.480 or a percentage of 48%. while the rest is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Location, Store Atmosphere, Satisfaction, Café Bertemu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Lokasi Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Café Bertemu Kota Pasuruan”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. H. Fauzan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, MM., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Widayat, Dr., M.M. selaku pembimbing I yang sudah memberikan motivasi, arahan dengan penuh kesabaran, koreksi serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Novi Puji Lestari, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah mau meluangkan waktunya untuk membimbing, memberi masukan, memotivasi, mengoreksi, serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga terselesaikannya skripsi ini. Saya bersyukur bisa mendapatkan dosen pendamping sesabar dan sebaik beliau.
6. Titiek Ambarwati, Dra., M.M. selaku Dosen Wali Manajemen Kelas J Tahun angkatan 2019 yang sudah mengarahkan saya selama berstudi dan menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Malang
7. Terimakasih kepada pemilik Cafe Bertemu Kopi Kota Pasuruan yang sudah memberikan perizinan kepada saya untuk melakukan penelitian di Cafe Bertemu Kopi Kota Pasuruan

8. Terima kasih kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada kedua orang tua tersayang Bapak Zubaidi dan Ibu Suciyati yang selama ini sudah membesarkan dengan penuh kasih sayang, merawat, perhatian, mendidik saya sampai berada dititik ini menjadi orang yang kuat dalam menghadapi segala kondisi. Mereka berdua yang tak kenal lelah dalam mendoakan kami sebagai anaknya, dan hanya ungkapan rasa terimakasih yang mampu terucap pada mereka. Gelar ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya karena mereka telah memberikan jalan yang sangat lebar kepada saya agar bisa mendapatkan gelar ini, dan semoga dengan gelar ini bisa menjadi langkah awal untuk membahagiakan mereka berdua.
10. Terimakasih untuk kakak saya Agus Iswanto dan Evi Retno Sari yang sudah memberi dukungan dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Adek Saya David Veno Aditya yanggg sudah memberikan semangat kepadaa saya
12. Terima kasih juga kepada keluarga besar saya yang telah mendoakan dan mendukung saya hingga saat ini saya dapat menyelesaikan skripsi saya
13. Terimakasih Kepada teman-teman saya yang sudah memotivasi, memberikan dukungan kepada saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Renanda Risky, Shela, Wildania, Maul, Dini, Wyaneta, Okta, Mifta,Iski,Viona,Cindy,Cici,Revina dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terimakasih. Billahittaufiq Wal Hidayah.

Malang, 07 Oktober 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat/Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Expectancy Disconfirmation Theory	8
2.1.2 Lokasi.....	10
2.1.3 Store Atmosphere	13
2.1.4 Kepuasan Konsumen	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis	23
2.4 Definisi Operasional Variabel	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Populasi, Sampel dan Sampling	29
3.4 Pengembangan Instrumen Penelitian	30
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	32

3.6 Pengujian Instrumen.....	33
3.7 Metode Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Café Bertemu Kopi Kota Pasuruan.....	39
4.1.2 Karakteristik Responden.....	39
4.1.3 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.1.4 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	44
4.1.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.1.7 Hasil Uji F.....	49
4.1.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	50
4.2 Pembahasan	51
4.2.1 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.2.2 Pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen	52
4.2.3 Pengaruh Lokasi dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen	53
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Pendapatan Café Bertemu Tahun 2022	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Pengembangan Instrumen Penelitian	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis t	49
Tabel 4.11 Hasil Uji F	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	23
---	----



DAFTAR GAMBAR

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 2 Tabulasi Data	62
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	69
Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	75



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rhinneka Cipta.
- Barry Berman dan Joel R.Evans. 2014 (terj. Lina Salim). *Retail Management, Edisi kedua Belas*. Jakarta: Pearson.
- Berman, B., & Evans, J. R. 2014. *Retail Management: A Strategic Approach (12th ed)*. Upper Saddle River: Pretice Hall International, Inc.
- Chairunisya, Aprilia I dan Soebiantoro, Ugi. 2021. Pengaruh Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kolam Pancing Dan Lesehan Ikan Bakar 2 Saudara Jaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 5, No. 3.
- Elkhani, Naimeh and Bakri, Aryati Bt. 2012. Review On Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) Model In B2C E-Commerce. *Journal of Research and Innovation in Information Systems* 2.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Masrul dan Karneli, Okta. 2017. Pengaruh Store Atmosphere Dan Store Location Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Produk Texas Chicken Plaza Citra Pekanbaru). *Jom Fisip*, Vol. 4, No. 2.
- Mowen, Jhon C. dan Minor, Michael. 2012. *Perilaku Konsumen. Jilid Pertama*. Alihbahasa: Lina Salim. Jakarta: Erlangga
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Putri, L.H., Kumadji, S., Kusumawati, A. 2014. Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Monopoli Cafe and Resto Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15, No. 2.
- Satrya, M.A.R dan Telagawathi, N.L.W.S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan KFC. *Jurnal Manajemen*, Vol. 7, No. 2.
- Siregar, N., Elfikri, M., Daulay, R. P. 2022. Pengaruh Lokasi. Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengunjung Kawasan

Ekowisata Tangkahan Kabupaten Langkat). *Sosek: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, Vol. 3, No. 1.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sudaryono. 2015. *Pengantar Bisnis, Teori dan Contoh Kasus*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dna Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Cetakan Pertama. Edisi Kedua*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Utama, Gusti Bagus R. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata Tantangan & Peluang Bisnis Kreatif*. Yogyakarta: Deepublish.

Utami, Christina Whidya. 2014. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Siska

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

etheses.iainponorogo.ac.id

Internet Source

5%

2

repository.usd.ac.id

Internet Source

5%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

